

# ГОТОВЫЙ чек-лист тайного покупателя на АЗС



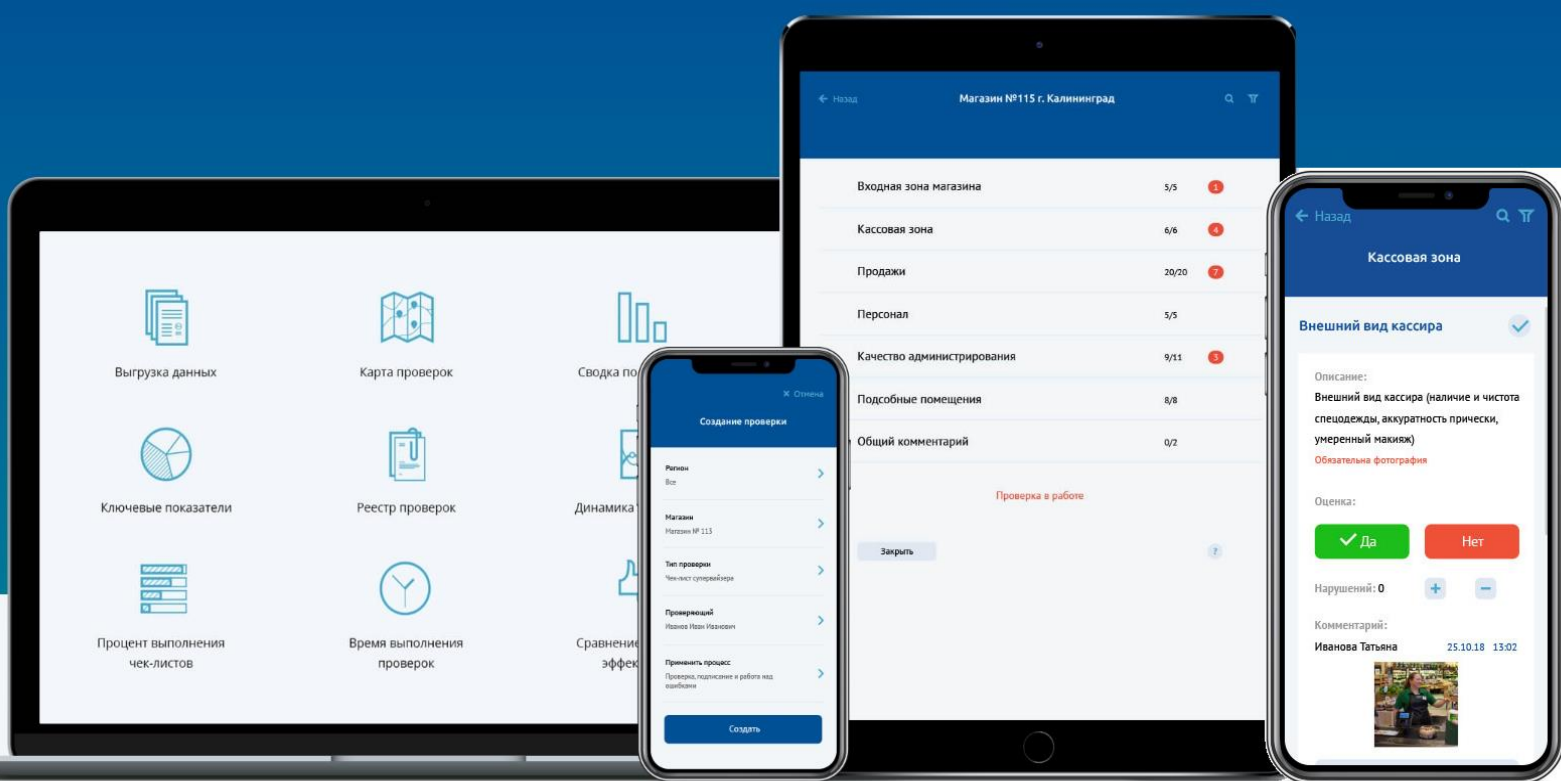
Доступно в RETAILIQA™

8 800 250 33 28

<https://rtlq.ru/>

[info@retailqa.ru](mailto:info@retailqa.ru)

# Используйте электронный чек-лист тайного покупателя на АЗС в системе мобильного аудита **RETAILIQ**



## Преимущества использования

### Удобно

- ✓ 10 типов оценок
- ✓ Конструктор чек-листов
- ✓ Система весов и баллов
- ✓ Web-отчеты для руководства
- ✓ Акции и фотоотчеты
- ✓ Push и email уведомления
- ✓ Контроль по геолокации
- ✓ Образцы и фото примеры
- ✓ Файловые вложения
- ✓ Аудио и видеозаписи
- ✓ Повторный контроль нарушений
- ✓ Ограничение прав пользователей
- ✓ Свой смартфон или планшет
- ✓ Поддержка iOS и Android
- ✓ Автономный режим работы

### Выгодно

- ✓ Защита от надзорных органов
- ✓ Минимизация штрафов
- ✓ Сокращение потерь
- ✓ Экономия ФОТ
- ✓ Контроль регламентов и стандартов
- ✓ Адаптация персонала
- ✓ Внедрение системы мотивации
- ✓ Доступ для тайных покупателей
- ✓ Выделенный личный кабинет
- ✓ Месяц бесплатно
- ✓ Настройка «под ключ»
- ✓ Доработки под Клиента
- ✓ Интеграция со сторонним ПО
- ✓ Брендинг интерфейса
- ✓ Новые модули и функционал

### Эффективно

- ✓ Замена бумаги и мессенджеров
- ✓ Ускорение сбора данных
- ✓ Снижение временных затрат
- ✓ Повышение качества работы
- ✓ Проверки, задачи, планирование
- ✓ Претензии
- ✓ Работа над ошибками
- ✓ Выявление неочевидных проблем
- ✓ Быстрая обратная связь
- ✓ Подключение сервисных служб
- ✓ Сценарии и процессы проверок
- ✓ Облачное хранение данных
- ✓ Доступ к данным по API
- ✓ Успешные кейсы внедрений
- ✓ Экспертиза по аудитам

**ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРОВЕРКИ**

<b>Объект проверки:</b>	
<b>Адрес:</b>	
<b>Дата проверки:</b>	
<b>Время начала проверки:</b>	
<b>Дата предыдущей проверки:</b>	
<b>Объект посещен по геолокации*:</b>	
<b>Проверяющий/Аудитор:</b>	
<b>Куратор/Супервайзер:</b>	
<b>Управляющий:</b>	
<b>Сотрудники на смене:</b>	
<b>Примечание:</b>	


\*Доступно в RETAILQA

**ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ**

<b>Дата завершения проверки:</b>	
<b>Время завершения проверки:</b>	
<b>Длительность проверки:</b>	
<b>Выявлено нарушений:</b>	
<b>Поставлено задач:</b>	
<b>Общий % выполнения чек-листа*:</b>	
<b>Общая сумма штрафа*:</b>	
<b>Замечания:</b>	
<b>С результатом ознакомлены (ФИО, должность, подпись):</b>	

\*Доступно в RETAILQA

## ЗАПРАВЩИК / ВНЕШНИЙ ВИД

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Фото заправщика <i>До начала контакта (взаимодействия), по возможности, попытаться скрытно сделать фото заправщика, желательно в полный рост</i>			
Униформа чистая, одет согласно принятым стандартам	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Жилет одет	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На ногах одета спец. обувь	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Головной убор одет <i>Если в компании принято ношение головных уборов с логотипом, проверяем, что именно одето на заправщике</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Перчатки одеты	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Бейдж одет	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

## ЗАПРАВЩИК / ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ НА АЗС

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Встретил около ТРК <i>До момента встречи не сидел на островках безопасности и не опирался на ТРК</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вежливо поприветствовал	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Задал вопрос: Какое топливо? Заправляем полный бак?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Продублировал тип топлива и сумму заказа	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сообщил № ТРК	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Уточнил вид оплаты (нал/безнал/топливная карта)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Предложил дополнительные услуги <i>Помывку фар и стекол, протирку номера</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Предложил приобрести стеклоомывающую жидкость	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Напомнил о необходимости предъявления чека после заправки	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В случае затруднений при открытии бензобака сразу уведомил об этом  <i>На усмотрение тайного покупателя можно заранее усложнить открытие бензобака и оценить реакцию Заправщика и порядок его действий</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Не стал проводить заправку в случае наличия повреждений лакокрасочного покрытия. Сразу уведомил об этом.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сверил информацию о типе топлива на лючке или крышке бензобака с заказом клиента  <i>На усмотрение тайного покупателя можно нарочно "ошибиться" и оценить реакцию Заправщика и порядок его действий</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При попадании топлива на авто в процессе заправки, самостоятельно предложил протереть остатки чистой ветошью	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Проверил чек после заправки	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Поблагодарил за визит, вежливо попрощался, пригласил посетить АЗС повторно	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Во время визита вы не видели Заправщиков, сидящих на островках безопасности ТРК или облакачивающихся на корпус ТРК	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		



### ЗАПРАВЩИК / ПОСТОПЛАТА НА АЗС

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Соблюден порядок действий при отсутствии чека  <i>Попросил взять чек на кассе или предложил проверить факт оплаты путем снятия заправочного пистолета с ТРК</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Выполнил нужные действия в случае самостоятельной заправки своего авто тайным покупателем  <i>1. Предупредил о работе АЗС по постоплате</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

<p>2. Со своей стороны проконтролировал весь процесс заправки</p> <p>3. Убедился, что по завершению процесса заправки, пистолет вынут из бака и должным образом закреплен на ТРК</p> <p>4. Дополнительно проверил оплату</p>			
<p>Выполнил нужные действия при выявлении факта отсутствия оплаты</p> <p><i>Извинился и сообщил что заправка авто не оплачена и вежливо предложил проследовать на кассу для оплаты</i></p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Выполнил нужные действия при просьбе принять деньги "мимо кассы"</p> <p><i>Вежливо проинструктировал о месторасположении кассы АЗС и предложил оплатить через кассу</i></p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Выполнил нужные действия при просьбе взять ключи и самостоятельно открыть топливный бак</p> <p><i>Вежливо предложил самостоятельно открыть топливный бак автомобиля</i></p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

## ОПЕРАТОР АЗС

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
<p>Был одет в чистую униформу, выглядел опрятно, на груди был одет бейдж установленного образца</p> <p><i>Прическа аккуратная, "свежий" внешний вид</i></p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Первым, с улыбкой, поздоровался</p> <p><i>В зависимости от времени суток: Добрый день/Добрый вечер/Доброе утро</i></p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Выяснил клиентские потребности (Будете заправляться? Что-то еще?)</p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Повторно озвучил № ТРК, тип и объем топлива, а также общую сумму заправки</p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Предложил добавить кофе в заказ</p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Предложил акционный товар (национальную выпечку, другое... - при наличии действующих Акций)</p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<p>Продублировал вслух полученную сумму и сумму сдачи</p>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Выдал чек	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вежливо попрощался, пригласил посетить АЗС снова	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<b>ОБЩЕЕ СОСТОЯНИЕ АЗС</b>			
<b>Критерий</b>	<b>Оценка</b>	<b>Комментарий</b>	<b>Срок устранения</b>
Заметна ли стелла в удалении от АЗС?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При посещении АЗС в темное время суток, была ли включена подсветка основных конструкций и оборудования?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Фото ценовой стеллы АЗС			
Фото общего плана АЗС			
Въезд на АЗС чистый	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Выезд с АЗС чистый	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Асфальтовое покрытие в удовлетворительном состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Разметка, схема движения, знаки - в удовлетворительном состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Заправочная площадка чистая	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
ТРК чистые	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Мусорные урны не переполнены	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Уборочный инвентарь убран / скрыт от Клиентов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Вы не заметили в ходе проверки оторванных пистолетов ТРК	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
--	---	--	--

### ТУАЛЕТ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Чистота в туалете	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Неприятные запахи отсутствуют, освежитель работает	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сантехника исправная	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Электросушилка исправная	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Замки исправны, крючки для сумок/одежды целые	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Зеркало целое, чистое	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Жидкое мыло в наличии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Туалетная бумага в наличии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Щетка для унитаза в наличии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все диспенсеры заправлены расходниками	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Мусорная урна не переполнена	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
График уборки ведется	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

### МАГАЗИН ПРИ АЗС

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
На входной группе присутствует режим работы АЗС, информация актуальная	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внутреннее помещение чистое (пол/двери/окна/полки/стены)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Кассовая зона, сигаретные боксы - чистые	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		



Личные вещи сотрудников в кассовой зоне отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Освещение в торговом зале исправно, работают все светильники, подсветка торгового оборудования функционирует	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Полки в и наружная выкладка заполнены товаром, пустоты отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На все товары имеются ценники	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все ценники по единому формату, не испачканные, хорошо читаются	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все ценники правильно оформлены <i>Указана дата, подпись, штамп АЗС</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все торговое оборудование в исправном состоянии, видимые повреждения отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Торговое оборудование полностью укомплектовано <i>Ценникодержатели, ограничители, шелфтокеры и прочее</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Холодильное оборудование чистое, в рабочем состоянии, все лампы горят	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Морозильные лари визуально без намерзлого снега и льда	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Продукция в морозильных ларях не подтаявшая, степень заморозки достаточная	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Кондиционеры в рабочем состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
[ПРИ НАЛИЧИИ] Уличное оборудование чистое, товары выложены, ценники в наличии <i>Сетки, паллеты, экспозиторы</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
[ПРИ НАЛИЧИИ] Терминал приема платежей (банкомат) в рабочем состоянии, корпус, дисплей, панель - чистые	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
[ПРИ НАЛИЧИИ] Антикражные гейты/ворота в рабочем состоянии <i>Проверить работу, если есть такая возможность</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Просроченный товар не обнаружен <i>Выборочно проверить 5-10 позиций</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Дальше от покупателя находится товар с большим сроком годности, ближе к покупателю с меньшим сроком годности	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Акционный товар визуально обозначен <i>Промоценники, буклеты</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Даты на акционных ценниках актуальны	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Персонал владеет информацией о товарах первых ТОП-10 позиций и может показать их месторасположение	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Уборочный инвентарь в торговом зале отсутствует	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

### КАФЕ ПРИ АЗС

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
В кафе поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Кондитерская витрина чистая <i>Без грязных серо-белесых разводов и без конденсата</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Кондитерская витрина заполнена выпечкой, "дыры" отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Кофе-машина чистая, в рабочем состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Органайзер кофейного модуля наполнен всеми необходимыми "расходниками" <i>Стаканы, подстаканники, салфетки, размешиватели, крышки, сахар, корица, сиропы и т.д.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Количество стаканов в подстаканниках не менее 10 штук в каждом из отсеков	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Кофе субъективно на вкус примерно соответствует качеству (приемлемо-вкусное) <i>Оцените по пятибалльной шкале</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Грязная посуда убрана со столиков, поверхность хорошо протерта	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Жвачки под столешницами отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Подносы чистые	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Сотрудники кафе на выдаче работают в одноразовых перчатках	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Продукция реализуется исключительно в одноразовой посуде с сопутствующими "расходниками" <i>Стаканчики, пакеты для выпечки и фастфуда, сахар и т.д.</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Кассир озвучивает для посетителей Акция и предлагает "КОМБО"	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Уборочный инвентарь и моющие средства убраны	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Антиковидные профилактическое мероприятия по уборке проводятся (COVID-19) <i>На время действия пандемии</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

### АВТОМОЙКА ПРИ АЗС

Критерий	Оценка	Комментарий	Срок устранения
Визуально соблюдается чистота на постах	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудники автомойки одеты в спец. форму	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Оборудование и оснащение в рабочем состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Мусорные урны не переполнены	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При визите в темное время суток подсветка работала	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

### АПТЕКА ПРИ АЗС

Комментарий	Срок устранения	Комментарий	Комментарий
Провизор первым поздоровался	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Провизор был одет форменную одежду по стандартам компании, бейдж одет	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Уточнил потребность, проконсультировал, предложил конкретные позиции из доступного ассортимента	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

На товарных полках не было пустот и товаров без ценников	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все ценники хорошо читаемые, одного формата	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Не обнаружены позиции с истекшим сроком годности <i>Выборочно проверить 5-10 доступных позиций</i>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<b>ОТ / ПБ / ООС</b>			
<b>Комментарий</b>	<b>Комментарий</b>		
Вы не видели случаев заправки авто с включенным двигателем	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вы не видели случаев заправки топлива в запрещенную тару	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вы не видели заправщиков не на своем рабочем месте (в торговом зале)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вы не видели случаев курения на АЗС	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
<b>ПРИМЕЧАНИЕ</b>			
Прочие примечания и замечания проверяющего			